

平成19年度版

葛飾の消費生活

葛飾区消費生活センター

目 次

I 葛飾区消費生活行政の概要

1 沿 革	1
2 組 織	2
3 予 算	2
4 消費生活センター事業体系	3
5 消費生活センター施設概要	5

II 事業の概要

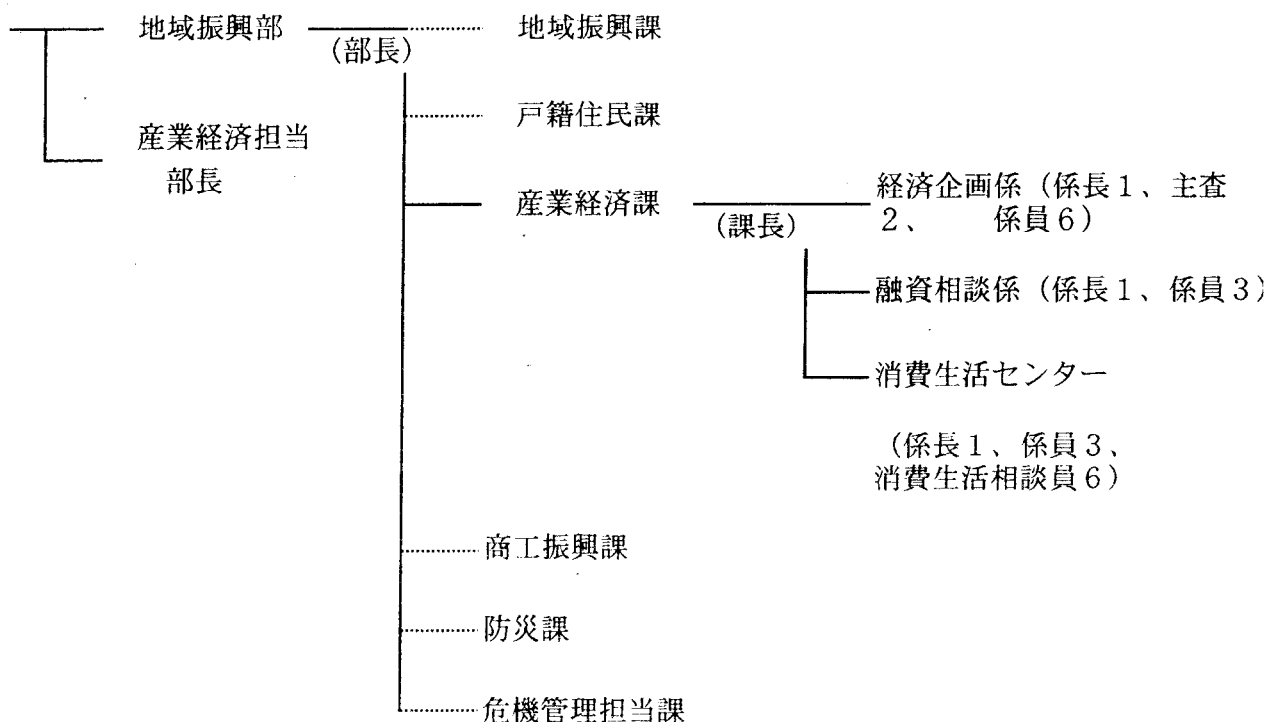
1 消費生活相談	6
2 消費者の自立支援	15
(1) 消費者教育の実施	15
ア 消費者講座	
イ 「消費者の日」記念特別講演会	
ウ 小学生対象講座	
エ 消費者問題講師派遣制度	
(2) 消費者活動の育成	19
(3) 消費生活情報の提供	20
ア 「くらしのまど」の掲載	
イ 「くらしにいかす」の発行	
ウ 「くらしの豆知識」の配布	
(4) 展示室の運営	21
ア 展示室の運営	
イ 各種消費者関係の資料収集・情報提供	
(5) 消費生活展	22
(6) 消費生活モニター	24
3 家庭用品品質表示調査等	26
(1) 家庭用品品質表示法・電気用品法に基づく立入検査	26
(2) 計量器事前調査台帳作成	27
4 リサイクル意識の向上	28
リサイクルコーナー	

I 消費生活行政の概要

1 沿革

年 月	内 容
昭和47年	経済課商工係から消費経済係として分離、発足
48年 4月	消費生活モニター制度発足
11月	第1回葛飾区消費生活展開催
51年 4月	消費生活相談受付発足（週2回）
55年 4月	消費生活相談日週3日に拡大
58年 4月	経済課から区民課へ組織改正し、係名も消費生活係に改称 消費生活相談日週4日に拡大
60年 4月	消費生活相談日週5日に拡大
平成元年 10月	消費生活センターオープン、係名も区民課 消費生活センターに改称
11月	テスト室業務開始
2年 1月	葛飾区消費生活センター運営会議の設置
4年 1月	消費生活展20周年を迎える
8年 4月	組織改正 区民部区民課から生活文化部リサイクル消費生活課に所管替え
9年 4月	消費生活相談員の勤務日を週2日から週3日に拡大
11年 4月	事務事業を見直し、テスト室指導員を廃止、消費生活相談員を1名増員（週3日 相談員5人）
12年 4月	組織改正 生活文化部リサイクル消費生活課から区民部区民課に所管替え（生活文化部廃止）
14年 6月	消費生活展30周年を迎える
15年 4月	組織改正 区民部区民課から地域振興部産業経済課に所管替え（区民部廃止） 消費生活相談員の勤務日を週4日に拡大
17年 4月	個人情報保護法に基づく個人からの相談の受付を開始 消費生活相談員を1名増員（相談員6人）
18年 7月	葛飾区消費生活行政検討会設置（会長：東京経済大学教授島田和夫）
19年 1月	葛飾区消費生活行政検討会報告書を区長へ提出
6月	葛飾区消費生活条例案骨子議会報告
7・8月	葛飾区消費生活条例案骨子のパブリックコメント実施
9月	葛飾区消費生活条例案骨子のパブリックコメント結果を議会報告

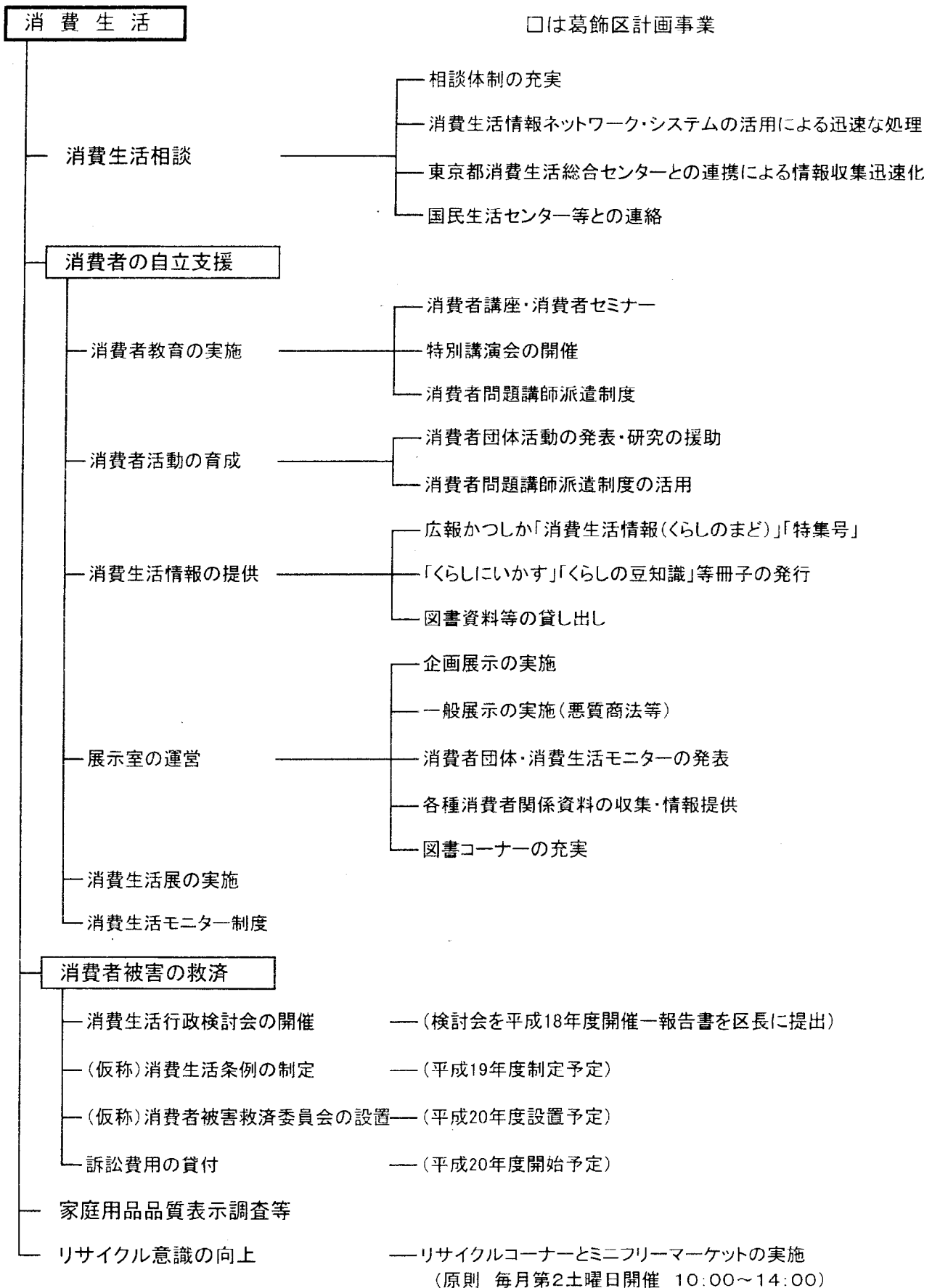
2 組織 H19. 4. 1 現在



3 予 算 (平成19年度)

事 務 事 業 名	金 額
総務事務経費	2,540千円
(1) 展示室運営経費	(1,583千円)
(2) O A運用経費	(325千円)
(3) 電話料金等経費	(632千円)
消費者対策推進事業経費	25,793千円
(1) 消費生活相談経費 消費生活相談員 6人	(18,518千円)
(2) 消費生活情報提供経費 くらしの豆知識、くらしにいかす発行等	(853千円)
(3) 消費生活モニター経費	(1,064千円)
(4) 消費者教育経費 消費者講座、特別講演、消費者問題講師派遣 リーダー研修、料理教室、テスト教室	(1,428千円)
(5) 消費生活展経費	(2,785千円)
(6) リサイクル事業経費	(770千円)
(7) 消費者被害救済事業	(210千円)
(8) 計量器検査事前調査はがき郵送料	(165千円)
合 計	28,333千円

4 消費生活センターの事業体系



◎ 消費者被害救済について

消費生活センターで行っている消費生活相談の状況は、相談件数が、15年度4,955件、16年度5,835件、17年度3,895件、苦情処理のあっせん件数は、15年度570件、16年度441件、17年度418件、あっせん不調・処理不能件数は、15年度71件、16年度43件、17年度44件と年度によりバラついている状況にある。

しかし、消費者被害は、振り込め詐欺やリフォーム詐欺、不当請求など、手口が悪質かつ巧妙化してきおり、一部に、契約金も高額になっている。また、事業者が事業者責任を果たさないなど解決までに時間がかかるケースも増えているのが現状である。このような状況を受け、平成18年度からスタートした葛飾区実施計画においては、消費者被害の救済を計画事業として位置づけている。

(1)平成18年度

○葛飾区消費生活行政検討会の設置

- ・ 増大する消費者被害の未然防止や被害者に対するあり方、今後の消費生活行政のあり方等を検討するため、消費生活行政検討会を設置する。
- ・ 構成は、学識経験者、消費者団体代表、公募区民
- ・ 検討期間は、平成18年7月から平成19年1月
(検討会5回、部会5回開催)
- ・ 平成19年1月に検討会は「葛飾区消費生活行政検討会報告書」を区長に提出
- ・ 検討会答申後議会報告、(仮称)葛飾区消費生活条例制定に向け検討

(2)平成19年度

○(仮称)葛飾区消費生活条例の制定する

- ・ 平成19年度中に、(仮称)消費生活条例を制定する。
- ・ 議会報告
- ・ パブリックコメントの実施
- ・ 第4回区議会定例会に条例(案)を提案予定

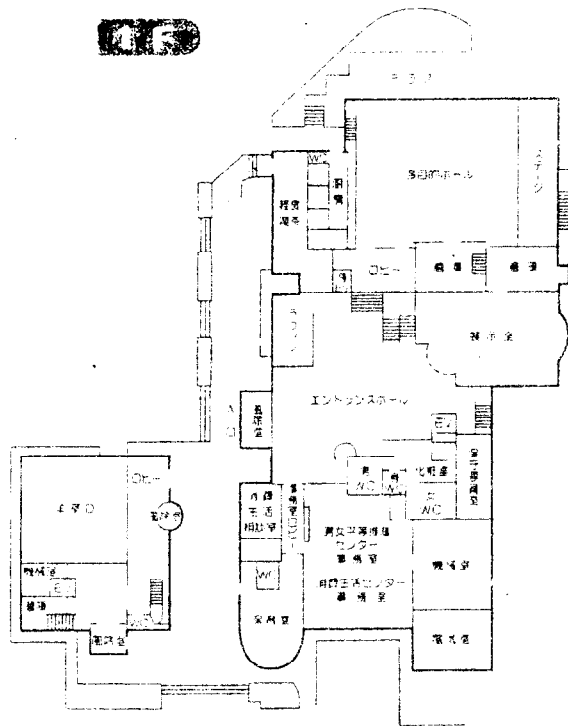
(3)今後の取り組み

○(仮称)葛飾区消費生活条例関係の施行規則・関係申請書等の制定(平成20年度)

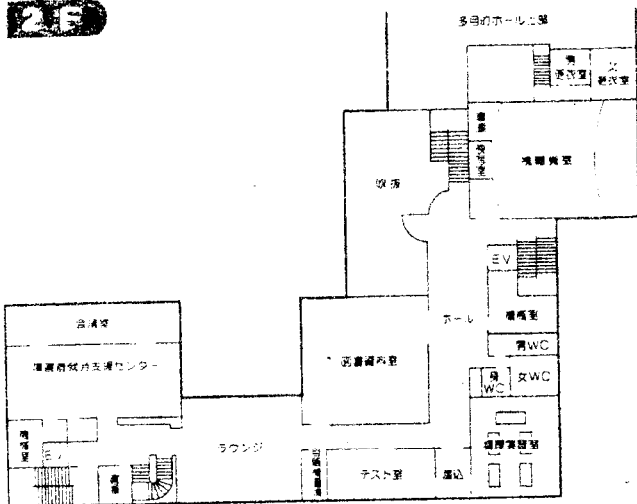
○(仮称)消費者被害救済委員会の設置(平成20年度)

- ・ (仮称)消費者被害救済委員会は、学識経験者、消費者代表、事業者代表の三者による委員会で、あっせん・調停を行い、公正かつ速やかな解決を図る。
- ・ 悪質・巧妙な取引行為や新たな取引形態による紛争、または、高度な科学技術により生産された製品による消費者被害などを解決するための知識と経験に裏付けられた専門の機関として、消費者被害の救済を図る。

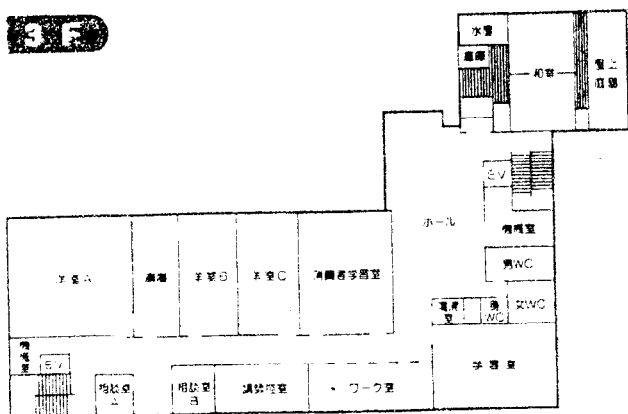
5 消費生活センター施設概要



2F



3F



1. 設置の目的

区民の消費生活の安定及び向上を図る

2. 施設のあらまし

(1) 名称

葛飾区消費生活センター

(2) 所在地

葛飾区立石5-27-1

電話(5698)2316

(3) 開設年月日

平成元年10月1日

(4) 開設時間

月曜日～土曜日

午前9時～午後9時30分

日曜日・祝日

午前9時～午後5時

◆使用申請書の受付

1. 登録団体…使用の2か月前の初日から
2. 上記以外の方で、消費者の保護又は消費生活の安定及び向上を目的として使用するとき…使用日の1か月前から(当日も可)
3. 使用料……有料(ただし、減免基準があります。)

◆団体登録の申請

1. 提出書類…申請書及び添付書類(①会則または規約 ②会員名簿 ③活動計画書)
2. その他……申請時には代表者の印鑑をご持参ください。

◆受付期間

(月～金)午前9時～午後5時
土曜日、日曜日、祝日及び年末年始は受付けません。

◆団体登録の要件

1. 会則(規約)があり、かつ消費者活動を継続的に行っていること。
2. 構成員が10名以上であること。
3. 代表者が葛飾区民であり、その団体の7割以上が葛飾区民であること。

室名	定員	m ²
消費者学習室	36	74.0
調理実習室	30	60.2
多目的ホール	208	302
会議室	洋室A	54 103
	洋室B	27 49.1
	洋室C	27 49.1
	洋室D	50 95
	和室	30 24.8

Ⅱ 事業の概要

1 消費生活相談

商品知識の提供から日常の買い物相談、欠陥商品、契約上のトラブルなど、消費生活上のいろいろな相談や苦情について、消費生活相談員が指導・助言にあたり、さらに、苦情の処理のあっせんに努めています。

平成17年4月1日から、個人情報の保護に関する法律に基づく区民（事業者を除く）からの相談の受付を開始した。

(A) [消費生活相談の進め方]

- (1) 相談の内容を時系列的に状況を聞き取る。
- (2) 内容によっては商品テストをする。
(客観的な判断を仰ぐため、東京都や経済産業省のテスト機関などに依頼する)
- (3) 相談者に対して解決方法の相談に乗り、方策の助言をする。
- (4) 法的に解決可能な場合でも、相談者自身での解決困難なときは、状況に応じては苦情の相手方に関係法令を根拠として、直接交渉を代わって行う。
- (5) 相談内容が高度で専門的な判断を必要とする場合は、別途専門家（東京都消費生活総合センターで開催するアドバイザー会議等）の助言を得る。
- (6) 相談者が同じ過ちをおかさないよう、啓発する。

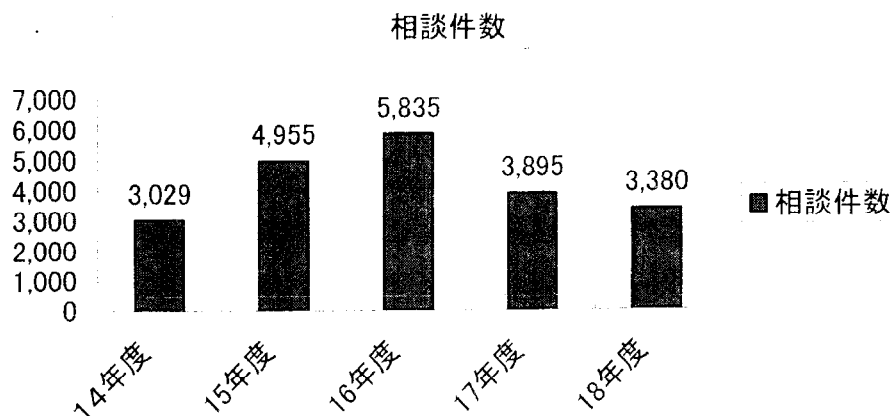
(B) [消費生活相談]

- (1) 開設年月日 昭和51年4月1日
- (2) 相談受付日 毎週月曜日～金曜日
- (3) 受付時間 午前9時～午後4時（初めての人）

* 昼休みも受付している

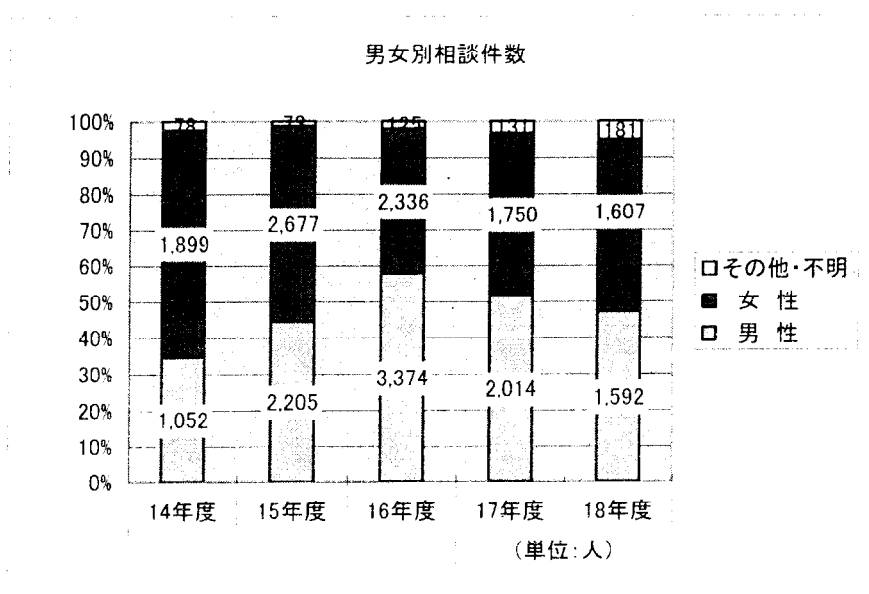
(C) [相談件数]

平成16年度の相談件数は、5,835件で過去最高となっていたが、約50%が不当・架空請求でした。平成18年年度は、不当・架空請求が大幅に減少した。



(D) [相談者の内訳]

相談者の性別割合は、平成18年度は、男性17.1%、女性47.54%、団体5.35%でした。



(E) [消費生活相談あっせん件数等]

年 度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
相談件数	3,029件	4,955件	5,835件	3,895件	3,380件
あっせん件数	430件	570件	441件	418件	452件
あっせん成立件数	419件	548件	429件	410件	440件
あっせん不調件数	14件	26件	12件	8件	12件
あっせん成立率	97.44%	95.47%	97.28%	98.09%	97.35%
処理不能件数	27件	45件	31件	36件	28件

(F) [消費生活相談におけるあっせんの根拠及び基準・要件]

(1) あっせんの根拠

消費生活相談におけるあっせんの根拠は、消費者基本法第19条第1項「地方公共団体は、商品及び役務に関し事業者と消費者との間に生じた苦情が専門的知見に基づいて適切かつ迅速に処理されるようにするため、苦情の処理のあっせん等に努めなければならない。」と定められ、地方公共団体があっせんに努めるべきとしている。

(2) あっせんの基準・要件

- ① 消費者と事業者との間に生じた苦情であり、交渉力等において格差が認められること
- ② 消費者の主張に合理性があり、かつ解決のための意思があること。さらに事業者において対応可能なこと

- ③ 事業者の事業行為に法令違反等の悪質性等が認められ、行政が仲介すること
に合理性が認められること

(G) [相談内容別分類]

17年度は、 契約（解約）の合計が4525件で、72.3%を占めている。

16年度、15年度とも同じような傾向であった。

(単位：件)

年 度	14年	15年	16年	17年度	18年度
契約（解約）	1,467	2,619	4,186	2,819	2,442
販売方法	872	2,180	2,873	1,706	1,314
品質・機能・役務品質	411	506	469	450	467
法規・基準	362	643	944	420	432
価格・料金	447	753	674	325	393
接客対応	106	149	171	210	206
表示・広告	68	121	79	114	154
安全・衛生	80	85	90	73	68
買物相談	41	47	35	19	26
生活知識	135	86	31	12	17
計量・量目	3	7	5	6	3
包装・容器	2	1	1	4	0
施設・設備	7	5	3	0	0
その他	192	240	94	102	59
総件数	3,029	4,955	5,835	3,895	3,380

* 1件の相談でも複数の内容にわたるため、合計と相談件数は必ずしも一致しません。

(H) [販売購入形態別]

18年度の1位は訪問販売で、全体の30.2%で、2位は通信販売で26.1%でした。

(単位：件)

年 度	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
店舗購入	891	949	930	911	59
訪問販売	662	791	630	631	1,020
通信販売	571	2,055	3,286	1,237	881
電話勧誘販売	180	227	181	197	133
マルチ・マルチまがい取引	55	64	42	45	67
ネガティブオプション	12	30	4	24	18
その他無店舗販売	16	14	17	40	26
不明・無関係	639	824	745	810	724
合 計	3,029	4,955	5,835	3,895	3,380

(1) [商品・サービス別の主な内容]

18年度の相談件数の1位は「運輸・通信」で、「利用した覚えのないアダルト番組の情報料が未納である、高額な請求をされた」、「携帯電話に届いたメールを開いただけなのに、会員登録料を請求された」、「インターネット通信料金が入金ないまま放置されていると、延滞料を含む高額な請求をされた」等でしたが、昨年に比べると大幅な減少でした。

また、「金融（多重債務他）保険」が相談件数が増加し、このうち、多重債務関する相談が382件あり、昨年より49件の増でした。

商品・サービス別の主な内容（上位10）

商品・役務	14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
運輸・通信（不当請求他）	429	1,786	2,998	1,016	726
金融（多重債務他）・保険	421	605	506	494	569
レンタル・リース・貸借	248	282	292	290	225
住居品	234	296	223	175	200
教養娯楽品	267	299	285	281	196
商品一般	73	201	111	128	149
保健・福祉サービス	132	138	132	129	139
教養・娯楽サービス	154	161	134	160	137
土地・建物（リフォーム・家賃等）	104	139	149	126	110
工事・建築・加工	82	93	111	128	76

(J) 相談者職業別一覧

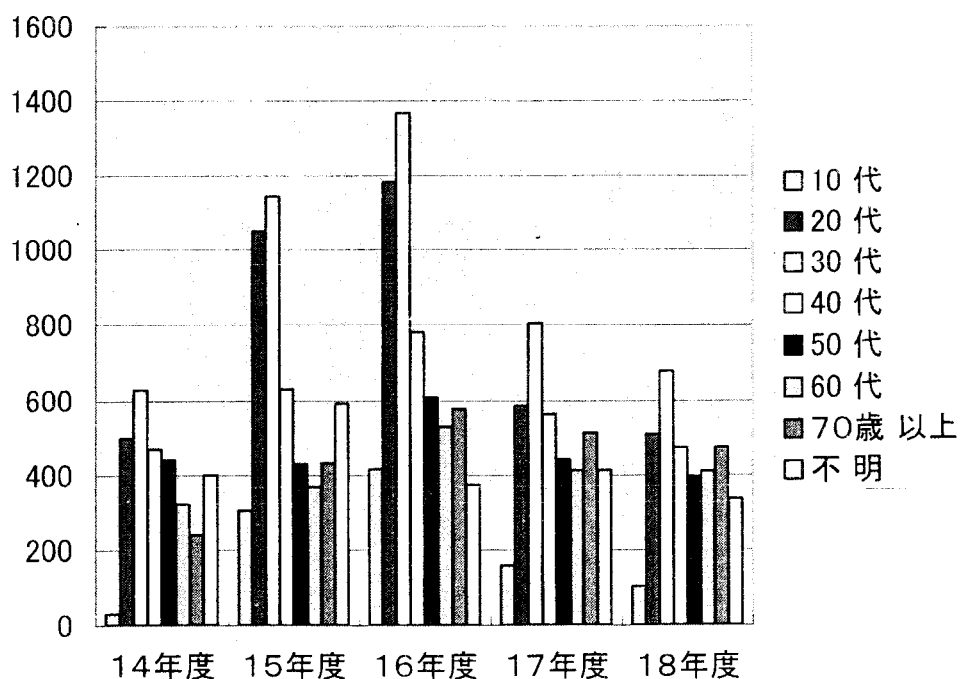
(単位:件)

	給 生 与 活	自 営 業	従 家 事 者	学 生	無 職	行 機 関	政 企 業	法 人	そ の 他	合 計
14年度	1,164	351	875	53	397	0	68	111	3,029	
15年度	2,381	512	1,108	157	578	6	66	147	4,955	
16年度	2,783	490	805	570	892	2	76	217	5,835	
17年度	1,653	407	578	213	725	1	69	249	3,895	
18年度	1,416	298	500	160	677	2	50	277	3,380	

(K) 相談者(契約当事者)年齢別一覧

	10 代	20 代	30 代	40 代	50 代	60 代	70歳 以上	不 明	合 計
14年度	30	500	628	469	440	322	239	401	3,029
15年度	305	1,050	1,146	630	430	369	432	593	4,955
16年度	416	1,184	1,368	779	608	530	576	374	5,835
17年度	159	587	804	563	442	413	514	413	3,895
18年度	103	510	676	475	395	410	476	335	3,380

相談者年齢別比較



(L) 契約・購入金額及既支払金額

(単位：件・円)

		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
契 約 ・ 購 入 金 額	1万円未満	145	165	176	218	170
	1万円以上5万円未満	317	671	1,133	479	341
	5万円以上10万円未満	126	343	400	301	209
	10万円以上50万円未満	443	914	610	449	451
	50万円以上100万円未満	179	266	238	177	148
	100万円以上500万円未満	234	258	224	227	239
	500万円以上1千万円未満	25	43	36	37	28
	1千万円以上5千万円未満	23	43	46	31	47
	5千万円以上1億円未満	1	0	2	5	8
	1億円以上	0	1	1	1	0
	その他・不明	1,536	2,251	2,969	1,970	1,739
	合計金額	1,540,797,760	2,702,856,391	2,730,699,073	2,218,603,344	2,599,823,690
	平均金額	1,032,014	999,577	952,791	1,152,521	1,584,292
既支払	総合計金額	201,632,226	304,101,889	625,018,389	605,519,417	442,070,719
金額	平均金額	237,493	261,931	362,960	543,066	463,872

* 平均金額には0円のものが含まれています。

(M)相談処理結果件数

態 様		14年度	15年度	16年度	17年度	18年度
処 理 結 果	他 機 関 紹 介	352	414	432	532	336
	助 言 (自主交渉)	1,514	2,473	4,140	1,467	1,249
	その他情報提供	669	1,405	772	1,423	1,315
	あっせん解決	419	548	429	410	440
	あっせん不調	11	26	12	8	12
	処 理 不 能	27	45	31	36	10
	処 理 不 要	37	44	19	19	18
	合 計	3,029	4,955	5,835	3,895	3,380
処理 期間	即時処理	2,422	4,211	5,024	2,692	2,272
	継続処理	607	744	811	1,203	1,108

(N) 個人情報の取扱いに関する相談及び苦情の処理

平成17年4月1日から個人情報の保護に関する法律が施行され、地方公共団体が行う「苦情の処理のあっせん等」については、葛飾区は、消費生活センター行うこととなった。

- (1) 平成17年6月25日発行の「広報かつしか」に「自分の個人情報を守るには」と題して載せた(2面全部)。
- (2) 平成17年度の相談件数は65件で、平成18年度は19件でした。

主な相談内容は、

- ・小学校で、PTA名簿を作成するときどのように注意すればいいか。
- ・自治会・町会で名簿を作ろうとしたが、反対者でた。どのようにすればいいか。
- ・この自治会は、高齢者が多い。高齢者の連絡先を把握したいがどのようにすればいいか。
- ・企業(事業者)からダイレクトメールが沢山来る。情報が漏れていないか。

* 葛飾区は、個人情報を守るため、また、悪用を防ぐため住民基本台帳の閲覧を平成17年8月1日から制限した。

商品の販売目的、音楽教室・学習塾等の案内目的、商品開発やイメージ調査を行うための対象者抽出を目的とする閲覧を断っている。

住民基本台帳の一部(住所、氏名、生年月日、性別)の写しを閲覧できるのは、公用、公共性が高いと認められる場合のみに限定されている。

主な問題商法一覧

番号	商法の名称など	主な商品・サービス	主な勧誘の手段・特徴等
1	おれおれ詐欺	金 銭 (示談金、賠償金)	孫や子ども、配偶者になりすまし電話で家族をだまして金銭を支払わせる手口です。息子になりすまして、電話をかけ、「株で損をして、会社の金を使い込んでしまった」夫になりすまして、電話をかけ「〇〇警察署にいる。痴漢で捕まった」等で、慌てて振り込みに行った。後で、息子や夫に連絡すると詐欺が判明したケースである。
2	架空請求詐欺	金 銭 (情報料)	使った覚えのないアダルトサイトや出会い系サイトの情報料などを手紙、はがき、メールなどで請求してくるもの。中には裁判所などの公的機関名をかたるケースもある。
3	ワンクリック詐欺 架空・不当請求	金 銭 (情報料)	迷惑メールやショートメッセージに添付されたURL (ホームページアドレス) をクリックすると突然、「登録されました」と表示され、不当な料金を請求される。バナー広告 (ホームページ上の企業広告をクリックすると、自動的に広告主のサイトに入るというもの) や無料サイトなどにアクセスして、おきなり入会したことになるケースもある。
4	フィッシング詐欺	金 銭	金融機関やオンラインショップなどからのメールを装い、住所や氏名、銀行口座番号やクレジットカード番号、有効期限、ID、パスワードなどを返信させたり、偽りのホームページのフォームなどにこれらの個人情報を入力させ、金銭をだまし取る行為。
5	ネットオークション詐欺	金 銭	ネットオークションやネット通信を利用した詐欺犯罪。代金を前払いしたのに商品の引き渡しがされず連絡が取れないなどのケースが多い。また、匿名性の高い取引であることから、個人情報を悪用し、他人になりすましてオークションに参加し詐欺をはたらくケースもある。
6	マルチ商法	健康食品、美顔器 浄水器、化粧品 ファックス	販売組織に加入し、購入した商品を知人に売ることによって組織に勧誘し、それぞれがさらに加入者を増やすことによってマーゲンが入ると言う商法。勧誘時のもうけ話と違ってしまうように売れず、多額の借金と商品の在庫を抱えることになる。
7	ネズミ講	金銭・有価証券などの 配当	後から組織に加入した者が支出した金銭を、先に加入した者が受け取る配当組織。「無限連鎖講の防止に関する法律」によって、金銭に限らず有価証券等も禁止されている。インターネットやメールを利用して勧誘するケースが増え、「マネーゲーム」と称する場合もある。

番号	商法の名称など	主な商品・サービス	主な勧誘の手段等
8	アポイントメント セールス	アクセサリー、複合 サービス会員、絵画	「抽選に当たったので景品を取りに来て」「特別モニターに選ばれた」などと有利な 条件を強調して電話で呼び出し、商品やサービスを契約させる。
9	キャッチセールス	化粧品、美顔器、エス テ、絵画、映画鑑賞券	駅や繁華街の路上でアンケート調査などと称して呼び止め、喫茶店や営業所に連れて 行き、契約に応じない限り限り帰れない雰囲気にして商品やサービスを買わせる。
10	無料商法	電話情報サービス、 エステ、化粧品	「無料招待」「無料サービス」「無料体験」など「無料」をセールストークや広告にし て、人を集め高額な商品やサービスを売りつける。
11	アンケート商法	化粧品、美顔器、 エステ	「アンケート調査」を口実に近づき、「このままではシミ・シワになる」などと不安を あおって化粧品を売りつけたり、商品・サービスを売りつける。
12	催眠（SF）商法	布団類、電気治療器、 健康食品	「くじに当たった」「新商品を紹介する」といって人を集め、閉め切った会場で台所用 品などを無料で配り、得した気分をさせ、異様な雰囲気の中で最後に高額な商品を生り つける。会場は商店街での空き店舗を利用するケースが増えている。
13	ネガティブ・オブ ション	雑誌、ビデオソフト、 新聞、健康食品	商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上、購入しなければならぬと勘違い して支払うことをねらった商法。代金引換郵便を悪用したものである。福祉目的をうた い、寄付と勘違いさせて商品を買わせることもある。
14	点検商法	床下換気扇、布団、 浄水器、耐震工事	点検をするといって家に上がりこみ、「床下の土台が腐っている」「布団にダニがい いる」「白アリの被害がある」などと不安をあおって新品や別の商品・サービスを 契約させる。
15	資格商法	行政書士や旅行業取 扱主任等の資格を取 得するための講座	電話で「受講すれば資格が取れる」などと執拗な勧誘をし、講座や教材の契約をさせ る。以前の契約者に「資格が取得できるまで契約は続けている」、逆に「契約を終わ らせるための契約を」といって再度の契約をさせる二次被害が増えている。
16	デート商法	アクセサリー・絵画	出会い系サイトや電話、メールを使って出合いの機会をつくり、デートを装って契約 させる商法。異性間の感情を利用し、断りにくい状況で商品を勧誘する。契約後は行 方をくらますケースが多い。

2 消費者の自立支援

(1) 消費者教育の実施

ア 消費者講座

日常の消費生活についてのものの考え方や技術、商品に対する知識などを取り上げ、消費生活の向上に役立たせるため開催している。

① 一般講座

- 開催回数 年9回
- 対象 一般区民(延214人)

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	4月20日	楽しく旅行をするために／かしこい旅行の選び方	(社)日本旅行業協会 消費者相談室 長 宮下 巧	12人
2	5月18日	携帯電話の使い方(入門編)	NPO竹箒の会 代表 川井 淳	26人
3	6月21日	暮らしと健康のカビ対策	衛生微生物研究センター 所長 李 憲俊	26人
4	7月 5日	お風呂と健康 夏すっきり入浴法	東京ガス都市生活研究所 所長 早川 美穂	16人
5	8月25日	冷凍食品 あれこれ	(社)日本冷凍食品協会 普及部部長 中泉 洋	34人
6	10月20日	悪質な手口から身を守る方法	消費生活相談員 末松 ひろ子	8人
7	12月8日	風呂敷を使ったラッピング方法を	東京ふろしき振興会 小高 法子	38人
8	1月26日	広告のうそ、大げさ、紛らわしいを見抜く	(社)日本広告審査機構(JARO) 審査部 滝沢 晃	8人
9	3月22日	地上デジタル放送 テレビは何か変わった?これからどうなる?	関東総合通信局 放送部 放送課 福島 正幸	46人

②消費者セミナー

ひとつのテーマで複数回数受講し、より深く消費生活の知識について学ぶために開催しています。

○開催回数 年2回 (延4日間)

○対象 一般区民 (延155人)

第1回テーマ 「暮らしとお金のセミナー」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	9月13日	投資を始める前に知っておきたい	NPOエイプロシス 鈴木 孝行	43人
2	9月20日	銀行の金融商品とサービスの知識	(財)全国銀行業協会 岩本 秀治	34人

第2回テーマ 「相続と遺言～大切な人たちへ残したいもの」				
回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	11月15日	相続の知識	弁護士 安彦 和子	38人
2	11月17日	遺言の知識		40人

③料理教室

『食生活』の健全化・生鮮食品知識の啓発を目的に、料理教室を開催しています。

○対象 一般区民 (延43人)

回数	開催日	テーマ	講師	参加数
1	8月2日	夏の簡単薬膳料理	栄養士 関根 里江	23人
2	2月23日	魚のおろし方教室*	関東水産物商業協同組合員	20人

(*この料理教室は、東京中央卸売市場足立市場の魚普及事業として実施した。)

イ「消費者の日」記念特別講演会

消費者の啓発・普及と消費生活の向上を目的に、消費者にとって身近な問題を分かるやすく解説し、理解を深め消費生活安定と向上を目的に開催しています。

- 日時 平成17年9月3日(土) 午後1時30分から4時まで
- 会場 ウィメンズパル 消費生活センター 多目的ホール
- テーマ 食品の裏側から一食の豊かさと食品添加物の現状を語る
- 講師 食品ジャーナリスト 安部 司 (『食品の裏側』の著者)
- 参加者 222人

ウ 小学生対象講座等の実施

若年層が消費者教育に親しめるよう、小学生を対象の講座等を企画します。

①夏休み親子リサイクル工作教

開催日	内 容	参加数
7月21日	牛乳パック手漉きハガキ作り	9組20人

②夏休み親子体験教室

開催日	内 容	参加数
7月25日	ソーラーメロディーアラーム工作	18組45人

③親子体験教室

開催日	内 容	参加数
2月17日	みそ作り	9組21人

エ 消費者問題講師派遣制度

消費者の自発的学習を助成する目的で開催します。講師選任から講師謝礼、会場使用料等を区が助成すものです。

○対象 消費生活センターに登録している消費者団体
消費者問題を目的に、5人以上の集まる区内グループ

○開催数 当該年度の予算内において実施

回数	実施日	テーマ	講師	利用団体	参加数
1	5月19日	いざという時の医療機関、介護施設の選び方	嬉泉病院 院長 須藤 祐司	葛飾区婦人団体連合会	50人
2	5月17日	高齢者の消費者被害防止と関係機関の連携	消費生活相談員 高橋 英子	(医)真仁会 地域包括支援センター新宿	14人
3	5月25日	悪質商法・訪問販売のトラブルに遭わないために	消費生活相談員 建石 和子	精神保健生活事業参加グループ(高砂ドリム)	12人
4	6月6日	栄養と食品、実習(黒酢を使った料理)	(社)栄養改善普及会 管理栄養士 稲川貴美	葛飾区生活学校連絡協議会	30人
5	6月9日	他人ごとではない 知っておきたい消費者トラブル	消費生活相談員 広重 美希	東京慈恵医科大学付属青戸病院職員研修委員会	60人
6	10月3日	悪質商法の対処の仕方	消費生活相談員 山王丸 裕子	すこやかクラブ高砂	14人
7	9月14日	子育てと食育との重要なつながり	教育カウンセラー 斉藤 英子	コープとうきょう 葛飾コープ会	28人
8	12月6日	悪質商法・振り込め詐欺に引っかからないために	消費生活相談員 山口 由紀子	中之橋おもと会(高齢者クラブ)	30人
9	12月10日	悪質商法の落とし穴ーマルチ商法の落とし穴	消費生活相談員 建石 和子	ウェルピアかつしか	30人
10	1月20日	けいやくってなんだろうーだまされないように	消費生活相談員 高橋 英子	葛飾区自立生活支援センター	14人
11	11月18日	高齢者の被害者被害防止法	消費生活相談員 末松 ひろ子	葛飾区介護事業者サービス事業者協議会	70人
12	3月8日	介護者教室・高齢者の権利を守ろう 高齢者に多い消費生活トラブル	消費生活相談員 広重 美希	地域包括支援センター水元	29人
13	2月16日	赤ちゃんの食事のススメ方ー離乳食ってむずかしい？	助産師 柳澤 美香	ほっぺにチュ(子育てサークル)	29人

(2) 消費者活動の育成

消費者の保護又は消費生活の安定及び向上を目的とする団体で、区内に住所を有する者を主たる構成員である団体に、優先的に施設の貸し出しや活動の発表のための資料・場の提供を行っている。

ア 東京都消費者月間への参加

東京都消費者月間事業は、毎年10月を中心に、都内の消費者団体と東京都が協働して、消費者問題解決のために、様々なシンポジウムや調査・研究報告などを行います。都民に対して消費者の権利の自覚を呼びかけ、都内の消費者団体のネットワークをより深め広げ、消費者団体と行政・事業者・様々な市民団体・学校などとの協働を進めていくことを目的としている。

この事業に、葛飾区消費者団体連合会が参加している。葛飾区の会場(ウィメンズパル)を使用するときは、会場の提供等、援助を行っている。

イ 団体セミナー

消費者団体に対し、毎年テーマをきめて、セミナーを実施している。18年度は、「元気なかつしか・住みよいくらし」として、セミナーを実施した。

回数	実施日	テ ー マ	講 師	参加数
1	6月7日	商店街の今	中小企業診断士 津幡 良平	25人
2	6月22日	健康的に暮らすには	嬉泉病院院長 須藤 祐司	23人
3	6月28日	新しい介護保険制度	(社)仁生社 江戸川病院 高砂分院事務長 秋谷 滋	22人

(3) 消費生活情報の提供

ア 「くらしのまど」の掲載

「広報かつしか」毎月5日号にコラムを掲載し、区民の消費者意識の高揚を図り、消費者に必要な生活情報を迅速に提供しています。(年11回……1月号は除く)

* 葛飾区では、広報紙「広報かつしか」を発行している。

月3回(5日、15日、25日の発行) 1回 217,000 部 (各戸配布…シルバー人材委託)

回数	発行日	テ ー マ	回数	発行日	テ ー マ
1	4月5日	電子マネー・カードや携帯電話がますます多機能に	7	10月5日	衣かえの季節です～夏物のお手入れとクリーニング
2	5月5日	若者・新社会人などが狙われている一キャッチ、電話勧誘、資格、マルチ商法	8	11月5日	増え続ける借金・多重債務
3	6月5日	かしこく選んで楽しい旅行ーパック旅行の選び方	9	12月5日	一般家庭用火災警報器
4	7月5日	ミネラルウォーターの表示と選び方	10	2月5日	食品表示ー消費期限と賞味期限
5	8月5日	投資に関する被害ー未公開株、外国為替証拠金	11	3月5日	賃貸住宅退去時のトラブル
6	9月5日	地デジー地上デジタル放送ってなんだろう			

*「広報かつしか」12月25日号の特集号(2, 3面)では、「悪質商法 こんな手口に ご用心」最近の相談事例より「マルチ商法、訪問販売、SF(催眠)商法、次々販売」クーリング・オフ、消費者契約法による取り消し 他

イ 「くらしにいかす」の発行

区民が消費生活を送るうえで知識として、必要なものをわかりやすく、シリーズで取りあげ、小冊子にして配布しています。シリーズ通刊第26号

「高齢者の暮らしと 消費生活トラブル」

- 創 刊 昭和56年 3月
- 規 格 A5版 2色 32ページ
- 発 行 平成19年3月
- 発行部数 2,000 部

ウ 「くらしの豆知識」の配布

国民生活センターが作成している「くらしの豆知識」を区で増刷し、区民に配布している。

- 発行部数 2000部

(4) 展示室の運営

ア 展示室の運営

消費生活に関する『確かな目』を養うことができるように、暮らしに役立つ消費者情報についてでも触れられる場所として、消費者に関わりの深いテーマを選び、様々な視点から企画展示を行っています。

また、区内消費者団体の日頃の研究成果の発表を実施しています。

回数	テーマ	展示期間	展 示 内 容
1	消費生活モニター活動紹介	4月1日 ~ 4月30日	消費生活モニターが自主学習に取り組んだ成果を発表
2	悪質商法	5月1日 ~ 10月16日	「契約」の基本、クレーン・オフの仕方と悪質商法の各種事例紹介(パネルを定期的に変更)
3	消費生活展展示パネル	10月16日 ~ 11月30日	消費生活展で展示した展示物を展示
4	消費者団体活動報告	12月1日 ~ 1月20日	区内消費者団体による研究発表
5	パソコンの中身をのぞいてみよう	1月21日 ~ 3月1日	ノート型パソコンを分解して展示
6	消費生活モニター活動紹介	3月1日 ~ 3月31日	消費生活モニターが自主学習に取り組んだ成果を発表

イ 各種消費者関係資料の収集・情報提供

区民が、必要とする様々な消費生活情報に対応するため展示室内に消費生活に関する図書・資料を多数取り揃えています。希望者には貸出をしています。

図書 2,040冊(平成19年3月末現在)

ビデオ 287点(平成19年3月末現在)

資料 国・都・区企業等の消費者関係情報誌
消費生活関係新聞切り抜き等

(5) 消費生活展（第34回）

区内の消費者団体や消費者問題に関心のあるグループと企業・事業所が連携し、消費生活に参考となる資料の展示や日頃の活動状況と研究成果を発表することによって、『賢い消費者』を啓発するため開催します。

なお、消費生活展は、毎回統一テーマを決めて開催しています。

併せてフリーマーケット・各種即売会・各種相談などの催しを行います。

○テーマ 「元気なかつしか 住みよいくらし」

○開催日及び入場者数

平成17年10月14日(土) 午前10時～午後4時 2,500人

10月15日(日) 午前10時～午後3時30分 2,500人

計 5,000人

○主催 葛飾区消費生活展実行委員会・葛飾区

○協賛 東京ガス(株)東部支店、東京電力(株)上野支社

葛飾資源リサイクル事業共同組合

(財)関東電気保安協会東京事業本部

葛飾区商店街連合会、農林水産省東京農政事務所

東京都計量検定所、東京都水道局 金町浄水場

○葛飾区関係 地域振興課、葛飾区危機管理担当課、リサイクル清掃課、

葛飾区清掃事務所

○参加団体の催し内容等

団 体 名	主 な 実 施 内 容
葛飾区消費者の会	○消費者被害を防ぐために ○消費者被害実態調査結果概要
葛飾区婦人団体連合会	○生活習慣病と食生活 ○生活習慣の改善のために
葛飾区自主グループ連絡会	○ごみの減量 はじめよう！ 進めよう！
葛飾区生活学校連絡協議会	○地震発生！ そのとき ○防災用品の準備(災害に役立つもの)
コープとうきょう葛飾区組合員委員会	○たべる・たいせつ(フードガイド、朝ごはんを食べよう)
葛飾区消費者団体連合会	○賑わいあふれる元気なまち ○商店街利用実態調査結果概要
東京ガス(株)東部支店	○快適ガスライフ
東京電力(株)上野支社	○快適な「オール電化住宅」
葛飾資源リサイクル事業共同組合	○ORE CYCLE ○古本販売

団 体 名	主 な 実 施 内 容
財関東電気保安協会東京東事業本部	○電気を正しく安全使いましょう
葛飾区商店街連合会	○買い物ひろば
農林水産省東京農政事務所	○食生活指針と食事バランスガイドのすすめ
東京都計量検定所	○計量検定 ○消費者の暮らしを守る計量法
東京都水道局	○蛇口への回帰を目指して ○おいしい東京の水の試飲
* 葛飾区リサイクル清掃課	○みんなで実現！ 1人1日25%のごみ減量
* 葛飾区清掃事務所	○資源分別の取り組み ○ごみの分別体験
* 葛飾区危機管理担当課	○地域でつくる安全・安心なまちづくり ○家の防犯対策
* 消費生活センター	○消費生活相談 ○消費者啓発 ○フリーマーケット
消費者展実行委員会	○体験教室(アクリルたわし、魚のおろし方講習会等他

(6) 消費生活モニター

消費生活行政に対する意見、要望、情報等を広く区民から聴取し、民意の反映と行政効果の測定を図ることを目的に行っています。

- 事業開始年月日 昭和48年4月
- 定 数 40名以内
- 資 格 区内在住の20歳以上の者
- 任 期 委嘱の日から翌年3月末まで
- 職 務
 - ①区からの質問書等に回答
 - ②モニター研修会、連絡会、懇談会に出席
 - ③区主催の講座等等に出席し、意見、要望等を報告
 - ④消費生活行政についての意見、要望、苦情等を随時提出
 - ⑤グループごとの自主学習会に参加
 - ⑥商品の量目を調査し、結果を報告

[研修会等]

回数	開催日	テ ー マ	講 師	参加数
1	6月14日	現代の消費者問題とは	東京経済大学 現代法学部教授 島田 和夫	28人
2	7月13日	自主学習・グループワークの 進め方と実践	葛飾区教育委員会 社会教育主事 佐藤 吉裕	20人
3	9月15日	現代の食事情／食育と食品 表示	農林水産省 東京農政事務所 岡本 貢 ・ 外村 健二	21人
4	10月27日	身近な生活と科学物質	科学物質アドバイザー 寺沢 弘子	17人
5	12月5日	健康と薬との正しい付き合い 方	日本工業協会、日本大衆薬情報研究 会 常務理事 西沢 元仁	17人
6	1月19日	自主学習内容パネル作成		

[懇談会]

回数	開催日	内 容	参加数
1	5月23日	モニター委嘱 ・ モニターについて説明会	29人
2	3月18日	モニター活動の発表 ・ 反省	24人

[自主活動]

年 度	分 野	活動テーマ
18年度	食と健康	『コンビニに弁当の添加物』『健康』『健康食品の表示』『PMS』『牛肉問題』『食品表示』『食べてはいけない遺伝子組み換え食品』
	環 境	『科学物質のリスク管理』『我が家のエコライフ』『ナチュラルライフ』
	健康・医療・介護	『薬は体内でこんな旅をします』『介護保険』『ジェネリック医薬品』
	保険・金融	『お金にまつわるライフプラン』『投資信託の基礎知識』
	くらし・その他	『パンのお話し』『ロハスってなに?~』『年金改革のうそ?』『パネル作り後記』『悪質商法』

3 家庭用品品質表示調査等

消費者の消費生活の安全を守るため、事業者には表示や定期検査などの義務が課されています。表示や的検査が適正に行われているか監視する事務を実施しています。

(1) 家庭用品品質表示法・電気用品安全法に基づく立入検査

家庭用品品質表示法・電気用品安全法に基づき、繊維製品、合成樹脂加工品、電気機械器具及び雑貨工業品について適正な表示がなされているかどうかを確認するために行っています。

- 実施期間 平成19年3月
- 実施場所 区内全域

家庭用品・電気用品

検査品目	店舗数	検査数	無表示	不適正
上衣	1	89	0	0
ポロシャツ	1	10	0	0
セーター	1	32	0	0
オーバーコート	2	50	0	0
靴下	1	45	0	0
タオル・手ぬぐい	1	12	0	0
ネクタイ	1	32	0	0
洗面器・たらい・浴室用器具	1	28	0	0
食事用、食卓用、台所用器具	1	16	0	0
ポリエチレンヒイルム製	1	59	0	0
電気ポット	1	5	0	0
魔法瓶	1	5	0	0
洋傘	1	49	0	0
合成洗剤	1	20	0	0
合成ゴム製まな板	1	5	0	0
歯ブラシ	1	24	0	0

(2) 計量器事前調査台帳作成

計量器は、長い間使用していると誤差が生じてくるので、営業上あるいは証明上使用している計量器は、定期検査を受けること義務付けられています。この検査に先立ち、区は、営業用計量器の使用の有無を調査し、都知事あて報告します。

この検査は2年に1度で、葛飾区は15年度と17年度が検査年に該当しました。

平成17年度事前調査台帳

対象事業者数	受検事業者数	廃業転業等	受検台数	合格数	不合格数
972	853	119	1,984	1,983	1

4 リサイクル意識の向上

リサイクルコーナー

物質の有効活用と節約意識の高揚を図るため、リサイクルコーナーを開設しています。合わせて、ミニフリーマーケットを開催しています。

- 開催日 原則毎月第2土曜日 午前10:00～午後2:00
- 利用者 区内在住者で営利を目的としない方
- 対象品目 日常生活用品(医薬品・食品・貴金属は除く)
- 登録期間 現物出品による(受付日は開催週の月・火・水曜日)
- 運用 消費者団体へ運営委託
- 不用品現物出品の件数

年度	出品者数	出品点数	成立点数	成立額
14	886	5,493	3,460	1,139,620円
15	1,589	10,044	5,103	1,355,570円
16	1,699	10,797	5,273	1,172,405円
17	1,297	8,683	4,140	789,730円
18	1,189	8,212	4,237	812,875円

- ミニフリーマーケット 開催日はリサイクルコーナーと同日・12店

年度	出店者数	出品点数	売上点数
14	71	6,851	3,226
15	106	13,000	4,880
16	84	9,900	3,322
17	94	11,510	3,111
18	96	12,880	6,009

(平成14年度は、10月からの半年分です。)

* 平成14年9月までは、週3日(月・水・金曜日)開催した。

平成14年10月からは、上記のように開催日を月1回にし、合わせてミニフリーマーケットを実施することとした。

平成19年度版 葛飾区の消費生活

発行 平成19年12月

編集 葛飾区消費生活センター

電話 5698-2316